

# Handicap guide pratique

Apprendre à vaincre la frontière de nos différences







**Florent Sainte Fare Garnot**  
*Maire de Nevers*

## éditorial

La lutte contre toute forme de discrimination pour rétablir l'égalité des chances et permettre à chacun d'exercer son métier dans de bonnes conditions tout en menant à bien sa carrière professionnelle, est un des enjeux pour lequel la Ville de Nevers s'est résolument engagée.

La problématique des travailleurs handicapés peut être prise au départ comme une nouvelle contrainte administrative, alors qu'elle peut devenir un outil de dialogue social, une façon de repenser les relations dans la collectivité, de s'interroger sur l'organisation du travail, la gestion prévisionnelle des compétences, de faire face au vieillissement du personnel tout en gardant des compétences indispensables transférables aux plus jeunes.

Ce guide a pour objet de mieux vous faire connaître notre engagement en

faveur des agents en situation de handicap, et, au-delà des intentions, ce que nous pouvons faire au quotidien pour « Apprendre à vaincre la frontière de nos différences ».

L'implication de tous permettra de réaliser les objectifs que nous nous sommes fixés.

C'est-à-dire, pas tant de se mobiliser pour atteindre un quota, mais de dépasser nos préjugés, de surmonter nos appréhensions, de modifier nos comportements afin de changer de regard sur le handicap.

L'information et l'accueil sont deux éléments essentiels pour mieux cerner les besoins spécifiques à chaque type de handicap, mais aussi comprendre les attentes et donner les clés pour échanger de manière naturelle.

**Telle est la finalité de ce guide.**

## sommaire



- 4 Définitions du handicap et du travailleur handicapé
- 7 Combattre quelques idées préconçues
- 9 Savoir échanger et communiquer selon les types de handicaps
- 14 Méthodologies d'accueil du travailleur handicapé



# Le Handicap et l'Emploi

## Qu'est que le handicap ?

Selon la loi du 11 février 2005, la notion de handicap, désigne « toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».

Par essence, le handicap est donc multiple et peut se présenter sous différentes formes :

- **Handicaps moteurs** : paralysie, myopathie, amputation
- **Handicaps sensoriels** : surdité, cécité, malentendants
- **Handicaps mentaux et psychoaffectifs** : autisme, psychose
- **Handicaps par suite de maladies invalidantes** : diabète, insuffisance rénale, hémophilie, asthme, insuffisance cardiaque, obésité...

Le handicap peut ainsi résulter d'un accident de travail, de la vie ou d'une maladie invalidante.

**A ce titre, le handicap peut concerner chacun d'entre nous.**

## Des chiffres qui bousculent :

- Près d'**une personne sur deux** sera confrontée à une situation de handicap durable ou réversible durant sa vie active.
- **80%** des handicaps ont un caractère « invisible » et **85%** des personnes en situation de handicap n'ont pas besoin d'aménagement de poste.
- En France, sur **8 millions de personnes** touchées par une déficience motrice, seules **5%** utilisent un fauteuil roulant.
- **7%** des français sont touchés par un déficit auditif.
- Seules **15%** des personnes handicapées le sont de naissance.

**La Ville de Nevers s'engage pour faciliter le recrutement, l'insertion et le maintien dans l'emploi de travailleurs en situation de handicap.**

## Ce que nous dit la loi :

Les apports de la loi de 2005 en matière d'emploi recouvrent **trois axes fondamentaux** :

1. **Une obligation d'emploi renforcée** pour les secteurs publics et privés.
2. **Un principe général de non discrimination** et de citoyenneté.
3. **Un droit à la compensation de handicap** traduit en secteurs publics et privés par des dispositifs de maintien dans l'emploi.

## Qui peut être reconnu personne handicapée au sens de la loi et de l'emploi ?

### Il existe plusieurs types de reconnaissance du statut de travailleur handicapé :

- Les travailleurs reconnus handicapés par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH).
- Les titulaires d'une rente d'Incapacité Partielle Permanente (IPP) supérieure ou égale à 10% délivrée après un accident de travail ou à partir de 1% suite à une maladie professionnelle.
- Les pensionnaires de guerre ou assimilés.
- Les travailleurs devenus inaptes en cours de carrière et reclassés.
- Les titulaires de la carte d'invalidité.
- Les titulaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH).

### Qu'apporte la reconnaissance de travailleur handicapé ?

La reconnaissance de travailleur handicapé délivrée par la CDAPH est à usage professionnel et est valable pour une durée toujours précisée dans sa décision.

Cette décision dispense de toute explication sur son état de santé vis-à-vis de son employeur, et seul le médecin du travail de l'entreprise ou du secteur public concerné a la possibilité de poser des questions à ce sujet.

#### Cette reconnaissance permet :

- De bénéficier de la garantie de ressources.
- De bénéficier de l'obligation d'emploi à laquelle sont soumis les employeurs du secteur privé et du secteur public.
- De bénéficier d'aides multiples : allocations compensatrices pour frais professionnels, aides humaines, aides techniques, aides liées au logement, aides liées au véhicule et aux surcoûts de transport, aides spécifiques ou exceptionnelles, aides animalières.
- De bénéficier d'avantages fiscaux (si titulaire de la carte d'invalidité).
- D'obtenir des stages de réadaptation, de rééducation ou de formation professionnelle.

### Auprès de qui effectuer une démarche de reconnaissance ?

Les démarches de reconnaissance sont effectuées auprès des Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH).

Les MDPH ont pour missions d'accueillir, d'informer, d'accompagner et de conseiller les personnes handicapées et leurs familles sur toutes les questions liées au handicap.

**Ces démarches sont bien entendu volontaires et à l'initiative du salarié.**



#### Où s'adresser ?

MDPH de la Nièvre  
11, rue Emile Combes  
à Nevers  
Tél. 03.86.60.68.46



## Quelques idées reçues

### 1. « Un handicapé ? Il ne sera pas compétent ».

Sachant que près de 95% de la population est porteuse, à des degrés divers, de pathologies handicapantes si nous pensions que seules les personnes valides étaient compétentes, nous vous laissons le soin d'imaginer le pourcentage de taux des talents contribuant à la performance de nos services en faveur de nos concitoyens dont il nous faudrait nous affranchir !

Parce qu'au contraire, nous sommes certains que handicap et performance peuvent être associés, nous avons signé une convention partenariale triennale fin 2010 avec le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publiques (FIPHFP).

Cette convention, signée en parfait accord avec les organisations syndicales, traduit pour les années 2011, 2012 et 2013 notre volonté de poursuivre une politique active en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

Aussi, durant la durée de cette convention nous nous sommes engagés au minimum à :

- **Sensibiliser** 52 cadres susceptibles d'être en relation avec des agents en situation de handicap.
- **Former** 94 cadres et agents pour améliorer et faciliter l'insertion professionnelle des personnes handicapées.
- **Maintenir** 35 agents en situation de handicap, par la réalisation de bilans de compétences et la formation.
- **Diffuser** les appels à candidatures externes auprès des associations œuvrant dans le domaine du handicap.
- **Recruter** 9 agents en situation de handicap.
- **Soutenir** le recours à la sous-traitance auprès d'entreprises du milieu protégé.

Nous voulons également conserver l'expertise de nos collaborateurs devenus handicapés. Pour cette raison, sous réserve des contraintes de l'activité :

- 30 études ergonomiques et adaptations nécessaires permettant le maintien du salarié handicapé à son poste de travail.

### 2. « Un handicapé ? Il ne peut avoir de poste à responsabilité ».

Parce qu'à la Ville de Nevers nous savons qu'un salarié handicapé est tout aussi compétent qu'un travailleur valide, les postes à responsabilité leur sont naturellement accessibles.

Afin d'appuyer davantage encore cet engagement, notre convention partenariale avec le FIPHFP précise que nous attachons une attention particulière à l'évolution professionnelle de nos collaborateurs handicapés.

Aussi, le référent handicap de la Ville de Nevers rencontre régulièrement les salariés handicapés afin d'évaluer avec eux, en lien avec la Direction des Ressources Humaines (DRH) et le médecin de Prévention et de Santé au Travail, la qualité de leur insertion professionnelle et s'assurer qu'aucune discrimination liée à leur handicap ne freine leur évolution de carrière.



### 3. « Un handicapé ? Sa venue nécessite des aménagements ».

Afin que les salariés handicapés s'épanouissent dans leur activité professionnelle, nous aménageons leurs postes selon leurs besoins.

**Parce que l'anticipation** peut permettre d'éviter une dégradation de l'état de santé du salarié, nous conseillons aux salariés reconnus handicapés de contacter le référent handicap, qui, selon la nature de la demande, orientera le collaborateur auprès du professionnel concerné afin de l'accompagner efficacement dans sa démarche.

Au travers de la convention mentionnée supra, la Ville de Nevers financera les aides compensatrices au handicap, indispensables à l'exercice de l'activité professionnelle du collaborateur handicapé. Ce financement pourra être intégral ou correspondre à la part non remboursable des frais exposés.



## Savoir échanger et communiquer



### Personnes à mobilité réduite

Les troubles de la motricité peuvent entraîner une perte totale ou partielle de la mobilité, de la préhension, et parfois des troubles de la communication.

Toutefois si certaines déficiences peuvent également provoquer des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer, elles n'altèrent pas pour autant les capacités intellectuelles.

#### Savoir accueillir :

- **Proposer** à la personne de s'asseoir car la station debout lui est souvent pénible.
- **Éviter** de s'appuyer sur le fauteuil roulant, familiarité qui peut être mal perçue et dangereuse.
- La personne en fauteuil roulant ou de petite taille peut éprouver un sentiment d'exclusion. **Ne pas hésiter à se placer physiquement** à sa hauteur dans la mesure du possible.
- **Etre attentif, patient** et à **l'écoute** de la personne.

#### Savoir communiquer :

- Certaines personnes peuvent avoir **une élocution** ou une **communication difficile** sans que leur intelligence ne soit altérée pour autant. Parler normalement et laisser le temps de vous répondre.
- **Utiliser si nécessaire l'écrit** quand la communication verbale s'avère difficile.
- **S'adresser à la personne directement** et non à son accompagnateur.
- **Surveiller son langage** : personne n'est « cloué dans son chariot »
- **Ne pas hésiter à faire répéter** est toujours préférable au « faire semblant »
- **Donner une information sur l'accessibilité** environnante, fiable et objective.

La qualité des éléments fournis permet ainsi à la personne handicapée de juger de son degré d'indépendance par rapport à l'ensemble des contraintes environnementales.



### Personnes aveugles ou malvoyantes :

Les personnes handicapées visuelles jouissent de toutes leurs facultés mentales. Elles ont optimisé les quatre sens qui leur restent pour se faciliter la vie. La communication visuelle n'existant plus ou peu, tout passera par la parole, le contact, l'interpellation de la personne handicapée. Elle peut aussi se déplacer avec un chien guide.

#### Savoir accueillir :

- Penser à se **présenter** à la personne en indiquant sa fonction. Penser à l'avertir lorsque vous la quittez.
- **Veiller** à ce que l'environnement de ces personnes soit le moins bousculé possible (ex : ne pas créer de désordre sur la table de travail de la personne non-voyante).
- **Demandez-lui** de quelle façon vous pouvez faciliter ses déplacements au sein de l'établissement.
- En cas de renseignement pour les toilettes, **proposez-lui** de l'accompagner. Si elle le souhaite, indiquez où se trouvent cuvette, papier, chasse d'eau et lavabo.
- Pour **guider** une personne aveugle, offrez-lui votre bras. Cette personne tiendra votre coude. Placé légèrement en amont vous pourrez anticiper les éventuels obstacles.
- **N'hésitez pas à décrire** soigneusement la position des objets : bureau, table, chaise...

#### Savoir communiquer :

- **S'adresser** directement à la personne aveugle ou malvoyante.
- **Interrogez-la** sur ce qu'elle souhaite.
- **Ne saisissez jamais** la canne, ni la main qui la tient.
- **Soyez précis** dans vos explications (« à droite, à gauche, devant, derrière »)
- **Ne répondez pas** par un signe de la tête ou un geste de la main, elle ne peut pas le voir.
- **En cas de danger**, inutile de faire de longues phrases. Le mot « **attention** » doit être remplacé par « **STOP !** ». Ce mot magique peut sauver la vie d'un handicapé visuel.
- **En cas de chien guide**, n'abordez pas le maître du côté où se trouve l'animal pour éviter tout effet de surprise.
- Si la personne utilise **une canne**, prévenez-là en cas d'obstacles qui échapperaient au balayage de cette dernière.



## Personnes sourdes ou malentendantes :

**Les personnes sourdes, malentendantes ou devenues sourdes** peuvent tout faire comme les entendants ; leur différence qui est souvent « **invisible** » n'entraîne aucune diminution des capacités intellectuelles. Seuls les moyens pour communiquer sont différents : les unes utiliseront **la lecture des lèvres** (lecture labiale), les autres la **Langue des Signes Française** (LSF) ou encore, certains auront facilement recours à **l'écrit**.

### Savoir accueillir :

- **Eviter** de surprendre la personne en arrivant dans son dos. La dimension visuelle restera toujours très importante pour elle.
- **Evitez** le contre jour et la pénombre. Placez votre visage en pleine lumière.
- **Fermez** les fenêtres et les portes pour éviter le bruit **extérieur**. Arrêtez les appareils bruyants, un appareil auditif amplifie tous les sons.
- **Privilégiez** une bouche bien dégagée et non pas cachée derrière une main, ou « encombrée » (cigarette, crayon, chewing-gum...).

### Savoir communiquer :

- **Echangez** en face à face en évitant de vous mettre de profil.
- **Ne lui criez** pas à l'oreille.
- **Utiliser** un débit de paroles un peu ralenti avec une bonne articulation, sans exagération. Toutefois, si vous avez l'impression de ne pas avoir été compris n'hésitez pas à utiliser l'écrit pour communiquer.



### Personnes ayant un handicap psychique :

Il a fallu attendre la loi de 2005 pour que la notion de « **handicap psychique** » soit reconnue au même titre que les **handicaps moteurs, sensoriels, mentaux et cognitifs**. Pour un tiers non averti, la maladie psychique est souvent peu visible de prime abord, d'autant plus qu'elle n'affecte généralement pas les capacités intellectuelles.

La maladie peut apparaître à n'importe quel âge de la vie et atteindre toute personne sans distinction. Elle peut également évoluer positivement. En tout état de cause certaines situations exceptionnelles nécessitent les conseils de professionnels.

### Savoir accueillir :

- **L'attitude adéquate** est toujours celle de la bienveillance, en évitant le plus possible les interprétations, les a priori, les jugements, les comparaisons, les critiques, les moqueries...
- **L'anxiété de la personne** en situation de handicap psychique provoque fréquemment une grande souffrance et une grande solitude. Seule la qualité de l'accueil et de la relation va pouvoir l'apaiser, la détendre et lui redonner confiance et vitalité.
- **Efforcez-vous** de faire preuve de patience tout en fixant des limites.
- **Efforcez-vous** d'admettre que votre interlocuteur en situation de handicap psychique ne puisse accepter « votre réalité ».
- Si possible, **confirmez** la veille le rendez-vous.

### Savoir communiquer :

- La personne en situation de handicap psychique a souvent **une très fine perception** de son interlocuteur et de son environnement : acceptation, méfiance, rejet... Cette hypersensibilité peut aider à communiquer et créer un lien, à condition qu'elle soit bien canalisée de part et d'autre.
- **Évitez de contredire** votre interlocuteur vous risquez de susciter de l'incompréhension.
- **Évitez d'imposer** votre interprétation.
- **Faites des propositions** sans les imposer, ni décider à sa place.



## Personnes en situation de handicap mental :

Une personne handicapée mentale présente une déficience intellectuelle variable avec une réduction de ses facultés de compréhension et de décision. Ce handicap peut être associé à des troubles psychiques ou sensoriels (polyhandicaps). En règle générale, elle a des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps, et du mal à comprendre les mots abstraits. Quelle que soit l'origine du handicap, toutes les personnes concernées ont en commun le besoin d'acquérir le plus d'autonomie possible et de vivre parmi les autres.

### Savoir accueillir :

- **Sourire !** L'expression avenante de votre visage met votre interlocuteur en confiance.
- Etre **simple et accueillant**.
- **Ne soyez pas surpris** par les manifestations de familiarité ou d'affection qu'elle peut vous témoigner (tutoiement par exemple).
- **Évitez** de manifester de l'impatience, restez attentif et disponible.
- **Laissez** à la personne le temps de réagir et de s'exprimer.

### Savoir communiquer :

- **Formulez** des questions et des réponses claires et courtes.
- **Utilisez** le présent et le mode affirmatif.
- **Répétez** les consignes ou informations plusieurs fois.
- **Sachez** prendre le temps et vous adapter au rythme de la personne.
- En cas de difficultés importantes, **demandez** les coordonnées d'une tierce personne à contacter.



## L'accueil au sein du service travailleur handicapé

### Qu'est qu'un travailleur handicapé ?

C'est une personne qui présente **des restrictions d'aptitudes physiques, mentales ou psychiques** l'empêchant d'exercer dans des conditions normales le métier qu'elle a déjà exercé, pour lequel elle est formée ou qu'elle souhaite apprendre.

L'origine du handicap, ou privation d'aptitude(s) à exercer une profession, est variée.

Il peut s'agir de personnes :

- Handicapées de naissance ou devenues handicapées après un accident de la vie ou d'une maladie alors qu'elles avaient déjà un métier et étaient intégrées socialement,
- Pour qui un travail répétitif ou à forte pénibilité a entraîné des troubles musculo-squelettiques et une inaptitude au poste.

Nul n'est à l'abri d'une maladie évolutive nécessitant des aménagements de son poste de travail. D'autres, souffrant de handicaps importants et définitifs, pourront exercer leurs compétences comme tout à chacun, souvent même avec plus de motivation, s'ils ont pu accéder à une formation de qualité et qu'il aura été procédé, dans leur environnement de travail, à la compensation de leurs restrictions d'aptitude.

C'est une mission de la société en générale et de notre Collectivité en particulier, d'apprendre sans a priori, à intégrer ou garder des personnes handicapées (et donc aussi des compétences) par l'aménagement du poste et des conditions de travail.

De l'agent au Directeur, tous doivent être partie prenante d'un maintien dans l'emploi ou de l'intégration d'un salarié handicapé.

C'est pour l'oublier trop souvent que des échecs se produisent.

Sachez que pour chaque cas, **des professionnels sont là pour vous accompagner** dans la mise en place de solutions et que les **aides techniques et financières** sont nombreuses (contacts précisés en fin de guide)

### Principe de non-discrimination :

*(extrait de l'article L1132-1 du code du travail)*

Aucune personne ne peut être écartée... de mesures... de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat en raison de son origine, de son sexe, de ses mœurs...ou en raison **de son état de santé ou de son handicap**.

### Le maintien dans l'emploi :

Maintenir un salarié dans l'emploi, c'est répondre à une obligation légale.

C'est aussi répondre à notre obligation d'emploi des travailleurs handicapés, si le salarié accepte d'entrer dans une démarche de reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)

**C'est, avant tout, maintenir des compétences dans les effectifs de la Collectivité.**



### Quelques conseils pratiques :

#### ➔ Organiser une rencontre entre le chef de service et l'agent :

Cette première rencontre est à programmer dans la mesure du possible, très en amont, avant la prise de poste effective de l'agent.

Lors du déroulement de cette entrevue :

- **Exposer** les missions globales de la structure lui permettant de mieux comprendre son futur environnement.
- **Présenter** le poste pour lequel il a été choisi, en dressant un inventaire des différentes missions et tâches qui lui seront confiées.
- **Analyser** avec lui les besoins relatifs à son espace de travail (aides techniques, aménagement de poste...) qui lui seront indispensables pour acquérir une autonomie professionnelle suffisante.

1

#### ➔ Sensibiliser et impliquer l'ensemble des membres de l'équipe :

L'accueil et l'intégration réussis d'un agent handicapé supposent l'adhésion et la participation de tous les membres de l'équipe à la démarche, pouvant avoir sur le handicap en général leurs propres sensibilités. Il est vrai, sur ce point, que l'on ne peut pas travailler de la même manière avec une personne handicapée motrice, visuelle, auditive ou mentale...

L'information et la sensibilisation du personnel sur l'arrivée prochaine d'un futur collègue handicapé s'avère donc un point de passage obligé.

A cette occasion :

- **Favoriser** l'expression des craintes et les interrogations, afin de réduire au mieux les inquiétudes de chacun.
- **Déterminer** en accord avec toute l'équipe, l'espace fonctionnel où l'agent sera affecté.

2

### Quelques conseils pratiques :

#### → Développer l'autonomie de la personne

Il est important lors de son arrivée, de lui présenter l'ensemble des personnes du service, en lui précisant les fonctions de chacun. Ceci lui permettra de prendre des repères pour s'adapter à son nouvel environnement de travail.

Aussi en s'adaptant à la spécificité de son handicap :

- **Eviter** de la surprotéger, ce qui pourrait nuire à l'expression de ses capacités et compétences, mais sans pour autant
- **Le laisser** complètement isolé dans la réalisation de son travail.

# 3

#### → Adapter les méthodes de travail :

Le responsable doit sensibiliser les membres de son équipe aux normes de travail spécifiques de l'agent recruté et tout particulièrement ceux qui sont amenés à collaborer directement avec lui, pour éventuellement adapter l'organisation du travail.

De façon concertée au début, et de manière systématique au moment des entretiens d'évaluation, le responsable :

- **Défini** des objectifs de travail raisonnables en adéquation avec les compétences professionnelles de l'agent et ses méthodes de travail spécifiques.

# 4

#### → Construire un projet de formation adapté :

La carrière de l'agent handicapé doit se dérouler dans les mêmes conditions que celles des agents appartenant au même cadre d'emplois et au même grade. Il est donc important de préciser avec lui un projet de formation adapté à sa situation.

Cette formation s'inscrit dans le dispositif des formations générales existantes avec toutefois la possibilité de mettre en œuvre des modules individualisés.

# 5

# Contacts Utiles :

Service de Prévention et de Santé au Travail

☎ 03.86.68.43.21

Assistante Sociale

☎ 03.86.68.47.01

Référent Handicap-mission Handicap/Accessibilité à la Mairie de Nevers

☎ 03.86.68.47.37

notes



